

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diselenggarakan oleh negara ada 3 (tiga) pertimbangan. Pertama, investasinya hanya bisa diatur oleh negara, seperti contoh pembangunan infrastruktur, transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan. Kedua, pelayanan publik sebagai kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat perintah atau arahan dan ketiga, biaya yang digunakan untuk pelayanan publik didanai dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun perintah masyarakat kepada negara untuk mengurus sumber kekayaan negara.¹

¹ Ainur Rofieq, "Pelayanan Publik dan Welfare State", *Governance*, Vol.2, No.1, 2017, 101.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu pusat, daerah ataupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan meskipun hasilnya tidak terikat.² Aktifitas pemerintah dalam upaya pelayanan publik berupa kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama pemerintah, baik secara internal maupun eksternal. Dibentuknya pemerintah berguna untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa hal salah satunya mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Substansi pelayanan ada pada kualitas pelayanan, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sejatinya organisasi sektor publik harus lebih baik dalam kinerja organisasi. Salah satu usaha perbaikan kinerja organisasi adalah melalui penataan kelembagaan. Penataan kelembagaan merupakan faktor yang menentukan mempengaruhi struktur dan kewibawaan institusional penyelenggara pelayanan publik. Penataan kelembagaan dapat dilakukan melalui evaluasi organisasi dengan mencari model desain organisasi birokrasi

² Inu Kencana Syafie, 1999, "Pengantar Ilmu Pemerintahan", Jakarta, PT.Eresco, 5.

yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.³ *Customer Driven Government* merupakan prinsip keenam dari sepuluh prinsip kewirausahaan yang ditulis oleh David Osborne dan Ted Gaebler menjelaskan pemerintah dituntut untuk lebih fokus pada fungsi pengaturan pemberdayaan masyarakat, juga menerapkan sistem kompetisi dalam pelayanan publik, mengutamakan desentralisasi pelayanan dan menerapkan dalam sistem pasar dalam memberikan pelayanan.⁴

Upaya agar mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah menetapkan adanya Standar Pelayanan Minimal atau biasa disebut SPM yang harus dipenuhi, dalam praktiknya, perlu didukung dengan ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman atau petunjuk bagi para aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat pengguna layanan. Keberadaan suatu standar baku dalam bentuk SOP sangat penting dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel kepada para pengguna layanan dan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan memiliki peran penting dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakatnya. Pemerintah Daerah harus memenuhi berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik berbentuk aturan-aturan maupun pelayanan yang lain seperti dibidang jasa

³ Yanhar Jamaluddin, "Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal TAPIS*, Vol.8, No.1, 2016, 55-56.

⁴ M. Makhfudz, 2003, "Hukum Administrasi Negara", Yogyakarta, Gara Ilmu, 62-63.

agar terciptanya kepuasan masyarakat. Salah satu tempat yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan adalah Alun-Alun Kabupaten Magetan khususnya dalam memberikan pelayanan fasilitas umum. Tempat yang dijuluki sebagai Tempat Primadona Masyarakat ini semakin ramai pengunjung baik dari masyarakat Kabupaten Magetan sendiri maupun dari luar.

Semakin banyaknya pengunjung, Alun-Alun Kabupaten Magetan menuai banyak komplain dari masyarakat. Berdasarkan berita di Jawa Pos Radar Magetan progres penataan alun-alun Magetan berjalan lamban. Hal itu bisa dilihat dari belum diserahkannya berkas pelelangan proyek tersebut oleh disperkim ke bagian ULP. Sementara, proses *review* pekerjaan itu sudah dilakukan. Dalam *review* tersebut ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti spesifikasi perusahaan, jangka waktu pelaksanaan, syarat, klasifikasi, hingga kualifikasi yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang mengajukan penawaran.⁵

Sejumlah warga mengeluhkan tidak adanya toilet di Alun-alun Magetan. Plt Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman (PERKIM) Kabupaten Magetan mengakui fasilitas umum (Fasum) toilet belum ada di kawasan Alun-alun Kabupaten Magetan.⁶ Warga menilai Pemerintah Kabupaten Magetan (Pemkab) tidak serius dalam mengelola alun-alun secara maksimal hingga kini masih ada beberapa permasalahan yang belum terselesaikan hingga sampai saat ini. Karmini ketua DPRD Kabupaten Magetan

⁵ Heriyanto, Penataan Alun-Alun Magetan Tak Kunjung Mulai, 7 Agustus 2019, <https://radarmadiun.jawapos.com/penataan-alun-alun-magetan-tak-kunjung-mulai/>, (15.33).

⁶ Subagio, Alun-alun Milyaran Rupiah, Toilet Tidak Ada, 19 Juni 2019, <http://magetantoday.com/alun-alun-miliaran-rupiahtoilet-tidak-ada/>, (20.16).

sangat menyayangkan jika hal itu tidak segera diselesaikan. Menurutnya itu masalah yang sangat mendasar yang tidak perlu berlarut-larut. ”Pemerintah segera bertindak, dan itu sifatnya segera, sebab fasilitas toilet sudah termasuk kebutuhan pengunjung” ucap Karmini selaku ketua DPRD Kabupaten Magetan.⁷

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin meneliti lebih jauh bagaimana upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan. Kemudian diangkat menjadi suatu penulisan hukum dengan judul “UPAYA PEMERINTAH DAERAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN MAGETAN (STUDI KASUS FASILITAS UMUM ALUN-ALUN KABUPATEN MAGETAN)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1 Bagaimana upaya Pemerintah Daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan?
- 2 Faktor-faktor apa saja yang menghambat upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan?

⁷ Redaksiski, “Pengunjung Alun-Alun Magetan Resah Karena Ulah Pemkab Magetan”, <https://suarakumandang.com/pengunjung-alun-alun-magetan-resah-karena-ulah-pemkab-magetan/>, (19.51).

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui upaya pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk menambah ilmu pengetahuan dan menambah wawasan mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah khususnya Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Magetan dan berguna dalam mengatasinya.